

**STRATEGI PENCEGAHAN POLIS *LAPSE* AKIBAT KETERLAMBATAN
PEMBAYARAN PREMI LANJUTAN**

(Studi Kasus pada PT Asuransi Takaful Keluarga Surabaya)

SKRIPSI

Oleh

AYU PUSPITA SARI

NIM : G04215006



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH

SURABAYA

2019

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Ayu Puspita Sari

NIM : G04215006

Fakultas/Prodi : Ekonomi dan Bisnis Islam / Ekonomi Syariah

Judul Skripsi : Strategi Pencegahan Polis *Lapse* Akibat Keterlambatan
Pembayaran Premi Lanjutan di PT. Asuransi Takaful Keluarga
Surabaya

Dengan sungguh-sungguh menyatakan bahwa skripsi ini secara keseluruhan
adalah hasil penelitian atau karya sendiri, kecuali pada bagian yang dirujuk
sumbernya.

Surabaya, 27 Februari 2019

Saya yang menyatakan,



Ayu Puspita Sari


NIM. G04215006

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi yang ditulis oleh Ayu Puspita Sari NIM. G04215006 ini telah diperiksa dan disetujui untuk dimunaqosahkan.

Surabaya, 27 Februari 2019

Pembimbing,

A handwritten signature in black ink, consisting of stylized, overlapping loops and a long horizontal stroke at the bottom.

Lilik Rahmawati, MEI

NIP. 198106062009012008

PENGESAHAN

Skripsi yang ditulis oleh Ayu Puspita Sari NIM. G04215006 ini telah dipertahankan di depan sidang Majelis Munaqasah Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Ampel Surabaya pada hari Rabu, tanggal 13 Maret 2019, dan dapat diterima sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program sarjana strata satu dalam program studi Ekonomi Syariah.

Majelis Munaqasah Skripsi :

Penguji I

Lilik Rahmawati M.E.I

NIP. 198106062009012008

Penguji II

Dr. Sirajul Arifin, S.Ag., S.S., M.E.I

NIP. 19700514200003101

Penguji III

Achmad Room Fitrianto, SE, M.E.I, MA

NIP. 197706272003121002

Penguji IV

Andhy Permadi M.Kom

NIP. 198110142014031002

Surabaya, 20 Maret 2019

Mengesahkan,

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Universitas Islam Negeri Sunan Ampel

Dekan,



Dr. H. Ali Arifin, MM.

NIP. 196212141993031002



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA
PERPUSTAKAAN

Jl. Jend. A. Yani 117 Surabaya 60237 Telp. 031-8431972 Fax.031-8413300
E-Mail: perpus@uinsby.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika UIN Sunan Ampel Surabaya, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : AYU PUSPITA SARI
NIM : G04215006
Fakultas/Jurusan : FEBI/EKONOMI SYARIAH
E-mail address : ayupuspitasaki084@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah :

☒ Skripsi ☐ Tesis ☐ Desertasi ☐ Lain-lain (.....)

yang berjudul :

STRATEGI PENCEGAHAN POLIS LAPSE AKIBAT KETERLAMBATAN

PEMBAYARAN PREMI LANJUTAN STUDI KASUS PADA PT. ASURANSI TAKAFUL

KELUARGA SURABAYA

beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya berhak menyimpan, mengalih-media/format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Internet atau media lain secara **fulltext** untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 25 Maret 2019

Penulis

(AYU PUSPITA SARI)
G04215006

DAFTAR ISI

Halaman

SAMPUL DALAM	i
PERNYATAAN KEASLIAN	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
PENGESAHAN	iv
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TRANSLITERASI	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi dan Batasan Masalah	10
C. Rumusan Masalah	10
D. Kajian Pustaka	11
E. Tujuan Penelitian	14
F. Kegunaan Hasil Penelitian	14
G. Definisi Operasional	15
H. Metode Penelitian	16
I. Sistematika Pembahasan	22
BAB II ASURANSI, POLIS, PREMI DAN MANAJEMEN RESIKO	24

PENDAHULUAN

Di era modern saat ini banyak masyarakat yang mulai menyadari pentingnya asuransi bagi diri mereka. Hal ini ditunjukkan dengan banyaknya perusahaan asuransi yang berkembang di Indonesia serta tingginya pengguna jasa asuransi. Hal ini didasarkan pada kesadaran masyarakat mengenai perlindungan atas resiko yang bisa saja terjadi kapanpun dan dimanapun.

Berbagai program dan produk yang ditawarkan oleh perusahaan asuransi untuk menarik minat masyarakat. Begitu pula yang dilakukan oleh perusahaan asuransi syariah. Dengan adanya perusahaan asuransi

1

Industri asuransi syariah di Indonesia mengalami perkembangan beberapa tahun belakangan ini, hal ini ditunjukkan dengan banyaknya perusahaan asuransi konvensional yang menawarkan program asuransi syariah.

Asuransi syariah adalah suatu pengaturan pengelolaan resiko yang memenuhi ketentuan syariah tolong menolong secara mutlak, yang melibatkan peserta dan operator. Syariah berasal dari ketentuan di dalam Al-Quran dan As-Sunnah.³ Pada dasarnya asuransi syariah lebih menekankan pada tolong menolong terhadap sesama anggota asuransi untuk menjalin kebersamaan dalam meringankan bencana yang dialami peserta.

Menurut Fatwa No. 21/DSN – MUI/X/2001 tentang Pedoman Umum Asuransi Syariah, pengertian Asuransi Syariah (*ta'min, takaful*,

²Kompas.com, “Indonesia Potensial Jadi Pasar Asuransi Syariah”, dalam <https://ekonomi.kompas.com/read/2013/10/15/Indonesia-Potensial-Jadi-Pasar-Asuransi-Syariah>, diakses pada 03 November 2018.

³Muhammad Iqbal, *Asuransi Umum Syariah dalam Upaya Menghilangkan Gharar, Riba dan Maysir* (Jakarta: Gema Insani, 2006), 2.

Fenomena perkembangan asuransi syariah, menimbulkan pertanyaan mengenai keunggulan dari produk asuransi syariah. Hotbonar Sinaga, selaku Direktur Utama Jamsostek mengatakan, keunggulan nyata asuransi syariah, seperti juga produk keuangan syariah lainnya, tak lain adaah bagi hasil atau *mudharabah*. Karena itulah dalam asuransi syariah tidak dikenal dengan adanya *risk transfer* (transfer resiko) melainkan dikenal dengan nama *risk sharing* (berbagi resiko).⁵ *Risk sharing* (berbagi resiko) merupakan tindakan saling tolong menolong antar sesama peserta asuransi syariah untuk membagi resiko yang akan dihadapi bersama dengan mengumpulkan sejumlah premi dengan adanya dana *tabarru'* didalamnya. Sedangkan *risk transfer* (transfer resiko) adalah sejumlah premi yang dibayarkan kepada perusahaan asuransi konvensional sebagai

⁵Edi Cahyadi, “Fenomena Asuransi Syariah Syari’ah”, dalam dalam <https://spesialissyariah.wordpress.com/2011/07/25/fenomena-asuransi-syariah>, diakses pada 03 November 2018.

Adapun landasan syariah yang menjadi dasar hukum berlakunya lembaga asuransi secara umum, yaitu dalam:⁶

Artinya : “ Dan hendaklah takut (kepada Allah) orang-orang yang sekiranya mereka meninggalkan keturunan yang lemah di belakang mereka, yang mereka khawatir terhadap (kesejahteraan)nya. Oleh sebab itu, hendaklah mereka bertakwa kepada Allah, dan hendaklah mereka berbicara dengan tutur kata yang benar.” (Q.S An-Nisa ayat 9)

Artinya: "...Dan tolong menolonglah kamu dalam (mengajarkan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong menolong dalam berbuat dosa dan

⁸ Al-Qur'an, Mushaf Aisyah (Jabal), 5:2.

permusuhan. Bertakwalah kepada Allah, sesungguhnya Allah sangat berat siksaannya.” (Q. S. Al-Maidah: 2)

Dalam praktik asuransi syariah terdapat perjanjian antara penanggung atau perusahaan asuransi dan teranggung atau anggota asuransi. Perjanjian ini merupakan perjanjian yang telah legal, dimana didalamnya terdapat penjelasan kondisi dan istilah yang patut dilindungi beserta pembayaran dana premi.

Polis asuransi (*insurance policy*) adalah bentuk bukti tertulis atas pembayaran premi untuk menutup pertanggungan risiko yang secara tegas dituliskan dalam kontrak. Sehingga dapat disimpulkan bahwa polis asuransi adalah suatu bukti tertulis yang menjadi dasar perikatan dalam asuransi antara pihak tertanggung dan pihak penanggung dalam sebuah akta tertulis.⁹

Berkaitan dengan format polis, tampaknya POJK mengadopsi apa yang sudah diatur dalam PP Nomor 73 Tahun 1992. Mengacu pada beberapa peraturan sebagaimana telah diuraikan, maka polis wajib diterbitkan sebagai perjanjian tertulis yang memuat hak dan kewajiban baik perusahaan asuransi maupun pemegang polis.¹⁰

Jadi, polis asuransi harus diterbitkan oleh perusahaan asuransi, baik itu asuransi konvensional ataupun asuransi syariah. Yang dimana di dalam polis harus berisikan hak-hak dan kewajiban antara penanggung dan

⁹Dwi Nur Intan Sari, “Analisis Sistem Peningkatan Polis, Penerimaan Pembiayaan Premi dan Klaim Upaya Meningkatkan Pengendalian Intern”, *Jurnal Administrasi Bisnis*, Vol 58, No. 1, (2018), 79.

¹⁰Lastuti Abubakar, "Implementasi Kepatuhan Terhadap Prinsip Syariah Melalui Penggunaan Polis Standar Dalam Asuransi Syariah", *Jurnal Reclitidee*, Vol 12, No. 1, (2017), 116.

tertanggung/peserta. Hal ini berguna untuk memperlancar kegiatan asuransi serta melindungi antara kedua belah pihak agar tidak saling merugikan satu sama lain. Pada pembuatan dan penerbitan polis pihak penanggung dan tertanggung harus saling menyepakati perjanjian yang dituliskan dalam polis.

Polis asuransi dengan cara pembayaran premi secara bulanan rentan mengalami *lapse*, sebab pemegang polis/pihak yang membayar polis sering lupa, sibuk atau mengalami kesulitan keuangan.

Lapse artinya pembatalan atau penghentian masa efektif polis karena premi tidak di bayar setelah melewati masa tenggang.¹¹ Jadi polis *lapse* adalah pemberhentian sementara atas pertanggungan asuransi akibat tidak adanya pembayaran premi-premi. Peserta yang polisnya dalam keadaan *lapse*, dan jika peserta tersebut mengalami musibah dan hendak mengajukan klaim maka klaimnya akan ditolak karena tidak berlakunya polis.

Polis *Lapse* terjadi karena beberapa hal diantaranya: yang pertama karena pada dua tahun pertama pembayaran premi lanjutan tidak dilakukan sampai melewati batas tanggal jatuh tempo, dan yang kedua nilai investasi yang dimiliki tidak cukup membayar biaya polis. Dari kedua hal yang terjadi diatas, pada umumnya jika peserta mampu membayar premi secara rutin, tidak melakukan penarikan, dan tidak terlambat membayar, maka polis akan tetap aktif.

¹¹Komunitas Ekonomi Syariah, *Kamus Istilah Perankan Asuransi & Pasar Modal Syariah Plus Zakat* (Shahih), 84.

Dampak yang ditimbulkan oleh polis *lapse* bagi perusahaan yaitu akan berkurangnya pemasukan dari pembayaran premi yang seharusnya dibayarkan oleh pihak tertanggung. Hal ini menimbulkan berkurangnya pemasukan premi yang dapat di lihat pada laporan keuangan akuntansi milik perusahaan asuransi. Solusi dari masalah yang timbul yaitu dengan adanya pencegahan yang dilakukan oleh perusahaan asuransi agar polis *lapse* dapat dihindari. Bila polis *lapse* sudah terlanjur terjadi maka pihak asuransi harus segera menyelesaikan masalah ini dengan pihak tertanggung agar dapat terselesaikan.

[illegible]

polis *lapse* akan membawa dampak buruk bagi kegiatan perusahaan. Maka dari itu PT. Asuransi Takaful Keluarga Surabaya memberlakukan adanya strategi pencegahan guna menghindari terjadinya polis *lapse*, diantaranya dengan adanya pembayaran premi lanjutan melalui kolektor, lalu setelah kolektor di hilangkan ada pemberitahuan kepada pemegang polis mengenai batas waktu pembayaran polis berupa sms, chat via whats app ataupun telepon.

Kasus yang pernah terjadi yaitu ketika PT Asuransi Takaful Keluarga menyediakan agen kolektor yang bertugas untuk mendatangi setiap rumah peserta asuransi untuk menagih pembayaran premi. Namun pernah suatu ketika dimana agen kolektor yang dipercayakan oleh PT. Asuransi Takaful Keluarga melakukan tindak kecurangan dengan membawa kabur dana angsuran premi peserta, sehingga menyebabkan polis milik peserta tersebut yang seharusnya aktif menjadi *lapse* karena hal tersebut. Penyediaan agen kolektor yang dibuat untuk meringankan dan memudahkan peserta, malah menimbulkan masalah baru.

Untuk itu penulis tertarik mengangkat persoalan bagaimana strategi yang digunakan PT. Asuransi Takaful Keluarga Surabaya dalam mencegah terjadinya polis *lapse* dengan judul skripsi “Strategi Pencegahan Polis *Lapse* Akibat Keterlambatan Pembayaran Premi Lanjutan Studi Kasus PT. Asuransi Takaful Keluarga Surabaya”. Sehingga dapat diketahui bahwa strategi pencegahan yang dijalani dapat benar-benar mengurangi terjadinya

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis mengidentifikasi dan batasan masalah yang muncul didalamnya sebagai berikut:

- Berdasarkan identifikasi tersebut, maka peneliti membatasi permasalahan yang akan diteliti, yaitu sebagai berikut:

- ### C. Rumusan Masalah

- [illegible]

2. Bagaimana Implikasi dari strategi pencegahan dalam mengurangi terjadinya polis *lapse* di PT. Asuransi Takaful Keluarga Surabaya?

D. Kajian Pustaka

Pada penelitian skripsi sebelumnya terdapat beberapa judul yang tidak berbeda jauh dengan skripsi yang penulis angkat. Penelitian ini tidak lepas dari penelitian sebelumnya yang dijadikan sebagai pandangan dan acuan dalam menulis skripsi ini. Adanya pemaparan tentang daftar pustaka ini bertujuan untuk mencegah adanya plagiasi atas karya tulis penulis lain.

Penelitian yang pertama dari Muh Mixsan Kamjani mahasiswa dari Universitas Islam Negeri Sunan Ampel, dengan judul skripsi *“Implementasi Penanganan Polis Lapse Di PT Asuransi Takaful Keluarga”*.¹³

Persamaan dari penelitian tersebut dengan penelitian ini yaitu tentang polis *lapse* pada PT. Asuransi Takaful Keluarga Surabaya. Sedangkan perbedaannya terletak pada pembahasannya, dimana penelitian tersebut membahas tentang penyelesaian polis *lapse*, dampak bagi peserta bila terjadi polis *lapse*, dan faktor terjadinya polis *lapse*, sedangkan pada penelitian ini membahas tentang pencegahan yang dilakukan PT Asuransi Takaful Keluarga guna mengurangi polis *lapse*, pentingnya polis aktif bagi peserta asuransi dan perusahaan asuransi.

¹³Muh Mixsan Kamjani, “Implementasi Penanganan Polis *Lapse* Di PT Asuransi Takaful Keluarga”, (Skripsi—Universitas Islam Negeri Sunan Ampel, Surabaya, 2018).

Penelitian ketiga yaitu oleh Dwi Angga Jasa Putera dari mahasiswa Universitas Jember, dengan judul *skripsi “Pengajuan Klaim Asuransi Jiwa Apabila Tertanggung Meninggal Dunia Dalam Keadaan Pembayaran Premi Tidak ancar (Lapse) Pada Asuransi Jiwa Bersama (AJB) Bumiputera 1912 Cabang Jember.”*¹⁵

¹⁴Astika Purbasari, “ Perlindungan Konsumen Pengguna Jasa Asuransi Yang Mengalami Polis *Lapse* Akibat Penggelapan Angsuran Premi Oleh Agen”, (Skripsi—Universitas Jember, Jember 2014).

[illegible]

terjadi *lapse*. Sedangkan penelitian ini membahas tentang taktik dan cara mencegah terjadinya polis *lapse*.

Penelitian keempat yaitu oleh Jihanza Lamatuzakia Zaris yang merupakan mahasiswi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, dengan judul skripsi *“Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Asuransi Kerugian Atas Terjadinya Polis Lapse oleh Perusahaan Asuransi”*.¹⁶

Persamaan dari penelitian ini yaitu tentang adanya polis *lapse*, sedang perbedaan antara penelitian itu ada pada pembahasannya. Penelitian itu membahas tentang perlindungan hukum peserta yang tertimpa polis *lapse* akibat perusahaan asuransi. Sedangkan pada penelitian ini mengenai cara pencegahan polis *lapse*.

Penelitian kelima yaitu oleh Nurhayati Oktavianti yang merupakan mahasiswi Universitas Komputer Indonesia Bandung yang mengangkat judul skripsi tentang “*Analisis Piutang Premi Tak Tertagih Dampaknya Terhadap Polis Lapse Pada AJB Bumiputera 1912 Cabang Moh Toha Bandung*”.¹⁷

Kesamaan dari penelitian itu terletak pada pembahasan polis *lapse*.
Sedang letak perbedaan yaitu peneliti itu membahas tentang piutang
premi yang tidak tertagih sehingga adanya pengaruh pada polis *lapse*.

¹⁶ Jihanza Lamatuzakia Zarlis, “Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Asuransi Kerugian Atas Terjadinya Polis Lapse oleh Perusahaan Asuransi”, (Skripsi-- Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, Yogyakarta, 2015).

¹⁷ Nurhayati Oktavianti, “Analisis Piutang Premi Tak Tertagih Dampaknya Terhadap Polis Lapse Pada AJB Bumiputra 1912 Cabang Moh Toha Bandung”, (Skripsi--Universitas Komputer Indonesia Bandung, Bandung, 2010).

1. Untuk menjelaskan strategi pencegahan polis *lapse* akibat keterlambatan pembayaran premi lanjutan di PT. Asuransi Takaful Keluarga Surabaya.
2. Untuk menjelaskan implikasi dari strategi pencegahan dalam mengurangi terjadinya di PT. Asuransi Takaful Keluarga.

Kegunaan dari hasil penelitian skripsi ini agar bermanfaat untuk:

- Diharapkan dari hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk memberikan informasi kepada mahasiswa maupun karyawan di bidang asuransi syariah. Serta dapat memberikan tambahan pemikiran secara teoritik maupun konseptual dalam rangka pengembangan pengembangan ilmu pengetahuan dibidang manajemen risiko islam, terkait dengan masalah strategi dalam mencegah terjadinya polis lapse dengan tidak mengesampingkan aturan atau prinsip syariah.

2. Secara praktis

Dengan adanya penelitian ini dijadikan sebagai sumbangan pemikiran, informasi dan saran, dalam merencanakan dan menyusun strategi untuk mencegah terjadinya polis *lapse*.

G. Definisi Operasional

1. Strategi Pencegahan

Istilah strategi dari bahasa Inggris yaitu *strategy* , yang berarti siasat atau taktik atau cara.¹⁸ Pencegahan ialah suatu hal yang dicegah, atau proses untuk mencegah.

Dalam penelitian skripsi ini, strategi pencegahan yang dimaksud ialah suatu cara atau taktik yang di lakukan pada PT. Asuransi Takaful Keluarga Surabaya guna mencegah terjadinya polis *lapse*.

Di PT. Asuransi Takaful Keluarga Surabaya terdapat beberapa cara yang dilakukan untuk mempermudah pembayaran premi oleh pemegang polis serta dapat menghindari terjadinya polis *lapse*.

2. Polis *Lapse*

Asuransi adalah surat perjanjian antara pihak yang menjadi peserta asuransi dengan perusahaan asuransi. Polis asuransi merupakan buku autentik berupa akta mengenai adanya perjanjian asuransi.

Lapse artinya pembatalan atau penghentian masa efektif polis karena premi tidak di bayar setelah melewati masa tenggang.¹⁹ Jadi

¹⁸Jhon M. Echols dan Hasan Sadili, *Kamus Inggris – Indonesia* (Jakarta: Gramedia, 1990), 56.

polis *lapse* adalah pemberhentian sementara atas pertanggung jawaban asuransi akibat tidak adanya pembayaran premi-premi. Polis akan aktif kembali apabila peserta telah melakukan pembayaran atas premi yang tertunggak.

3. Premi lanjutan

Premi yaitu sejumlah pembayaran yang tercantum dalam polis yang disetujui oleh pemegang polis untuk dibayarkan kepada perusahaan asuransi. Premi ada dua jenis yaitu premi yang dibayarkan hanya satu kali, dan ada premi lanjutan. Premi lanjutan ialah premi yang dibayarkan lebih dari satu kali. Mengenai adanya premi lanjutan tersebut tergantung pada produk yang dipilih dan dibutuhkan oleh peserta. Dengan selalu dibayarnya premi maka polis akan selalu aktif dan tidak terjadi *lapse*.

H. Metode Penelitian

Metode penelitian ialah suatu cara ilmiah untuk menghasilkan data sebagai patokan untuk kegunaan tertentu.²⁰ Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini merupakan jenis penelitian lapangan yang datanya ditemukan dari data-data lapangan (*field research*) yaitu dari pendapat-pendapat mengenai strategi pencegahan polis *lapse*. Metode penelitian dalam skripsi ini terdiri dari:

¹⁹Komunitas Ekonomi Syariah, *Kamus Istilah Perankan Asuransi & Pasar Modal Syariah Plus Zakat* (Shahih), 84.

²⁰Sugiyono, *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods) Cetakan ke-8* (Bandung: Alfabeta, 2016), 3.

a. Observasi

b. Wawancara

²³ Hendri Tanjung dan Abrista Dewi, *Metode Penelitian Ekonomi Islam* (Jakarta: Gramata Pulishing, 2013), 54.

[illegible]

c. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu.²⁵ Pada penelitian ini dokumentasi berupa dokumen atau arsip dari PT. Asuransi Takaful Keluarga Surabaya, data polis *lapse*, serta adanya beberapa foto dan rekaman hasil wawancara peneliti.

4. Teknik Pengolahan Data

Data yang telah didapatkan dalam penelitian, selanjutnya akan di proses dengan penggunaan analisis deskriptif. Berikut tahapan pengolahan data ialah:

a. *Editing*, adalah proses dimana peneliti mengecek kembali data yang sudah dikumpulkan dari hasil dari lapangan baik itu melalui wawancara maupun observasi. Dalam hal ini penulis mengambil data yang akan di analisis dari hasil wawancara ataupun observasi dengan pihak karyawan PT. Asuransi Takaful Keluarga Surabaya. Kemudian data yang dihasilkan dipilah kembali dan disesuaikan dengan kebutuhan penelitian. Sehingga pada tahap *editing* akan dilakukan pemisahan data yang digunakan untuk penelitian dan data yang tidak

²⁵ Sugiyono, *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)* (Bandung: Alfabeta, 2016), 326.

metode yang telah di putuskan, kemudian data-data tersebut akan dianalisis oleh peneliti untuk memecahkan suatu permasalahan.²⁷ Tujuan dari metode tersebut adalah mendeskripsikan, membahas dan menganalisis gambaran mengenai strategi pencegahan pada PT. Asuransi Takaful Keluarga Surabaya.

I. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan kini dibuat untuk memudahkan penulisan dan pemahaman. Oleh sebab itu, penulisan skripsi ini dibagi menjadi beberapa bab, dan pada tiap bab terdiri dari beberapa sub bab, sehingga pembaca dapat dengan mudah memahami skripsi ini. Adapaun sistematika pembahasan ialah:

Bab satu, yaitu pendahuluan yang berisikan latar belakang masalah, identifikasi dan batasan masalah, rumusan masalah, kajian pustakan, tujuan penelitian, kegunaan hasil, definisi operasional, metodologi penelitian dan sistematika pembahasan.

Bab dua, yaitu landasan teori yang berisikan kerangka teoritis asuransi syariah. Bab ini menjelaskan tentang pengertian, sumber hukum, *tabarru*, asuransi syariah, polis asuransi, premi, dan manajemen resiko.

Bab tiga, yaitu deskripsi mengenai gambaran umum pada PT. Asuransi Takaful Keluarga Surabaya, produk, strategi pencegahan polis *lapse* di PT. Asuransi Takaful Keluarga Surabaya.

²⁷Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Sosial: Format-Format Kuantitatif dan Kualitatif* (Surabaya: Airlangga University Pers, 2001), 143.

c. Menghindari bunga (*riba*)

Islam.³⁶[illegible]

keseimbangan (*tawazun*), kemaslahatan (*maslahah*), dan keuniversalan (*syumul*) dan dapat dikelola dengan cara yang halal.

Dana *tabarru'* hanya boleh digunakan untuk segala hal yang berkaitan langsung dengan kepentingan peserta, seperti klaim, cadangan dana *tabarru'*, serta reasuransi syariah.

Akad *tabarru'* harus melekat pada semua produk di asuransi syariah. Pada akad *tabarru'* menyebutkan sekurang-kurangnya tiga hal berikut:⁴⁶

1. Hak dan kewajiban masing-masing peserta secara individu.
2. Hak dan kewajiban antara peserta secara individu dalam akun *tabarru'* selaku peserta dalam arti badan/kelompok.
3. Cara dan waktu pembayaran premi dan klaim.
4. Syarat-syarat lain yang disepakati, sesuai dengan jenis asuransi yang diadakan.

Untuk pengelolaan dana *tabarru'* harus mengikuti dari DSN MUI, diantaranya:⁴⁷

1. Pembukuan dana *tabarru'* harus terpisah dari dana lainnya.
2. Hasil investasi dari dana *tabarru'* menjadi hak kolektif peserta dan dibukukan dalam akun *tabarru'*.

⁴⁶ Walidi Nopriansyah, *Asuransi Syariah Berkah Terakhir Yang Tak Terduga* (Yogyakarta: Andi Offset, 2016), 68.

⁴⁷ Novi Puspitasari, "Model Proporsi Tabarru' dan Ujrah Pada Bisnis Asuransi Umum Syariah di Indonesia", *Jurnal Akuntansi dan Keuangan Indonesia*, Vol 9, No. 1, (Juni 2012), 46.

3. Dari hasil investasi, perusahaan asuransi dapat memperoleh bagi hasil berdasarkan akad *mudharabah* atau *mudharabah musytarakah*, atau memperoleh *ujrah (fee)* berdasarkan akad *wakalah bil ujah*.

C. Polis Asuransi

Polis asuransi (*insurance policy*) adalah bentuk bukti tertulis atas pembayaran premi untuk menutup pertanggungan risiko yang secara tegas dituliskan dalam kontrak. Sehingga dapat disimpulkan bahwa polis asuransi adalah suatu bukti tertulis yang menjadi dasar perikatan dalam asuransi antara pihak tertanggung dan pihak penanggung dalam sebuah akta tertulis.⁴⁸

Hal ini juga dipertegas oleh Andri Soemitra mengungkapkan bahwa polis asuransi ialah surat perjanjian antara pihak yang menjadi peserta asuransi dengan perusahaan asuransi. Jadi Polis asuransi merupakan dasar perjanjian antara pemegang polis dengan perusahaan asuransi setelah memenuhi persyaratan yang telah ditentukan.⁴⁹

Berkaitan dengan format polis, tampaknya POJK mengadopsi apa yang sudah diatur dalam PP Nomor 73 Tahun 1992. Mengacu pada beberapa peraturan sebagaimana telah diuraikan, maka polis wajib

⁴⁸ Dwi Nur Intan Sari, “Analisis Sistem Peningkatan Polis, Penerimaan Pembiayaan Premi dan Klaim Upaya Meningkatkan Pengendalian Intern”, *Jurnal Administrasi Bisnis*, Vol 58, No 1, (2018), 79.

⁴⁹ Andri Soemitra, *Bank Dan Lembaga Keuangan Syariah* (Jakarta: Prenadamedia Group, 2009), 275.

Jadi, polis asuransi harus diterbitkan oleh perusahaan asuransi, baik itu asuransi konvensional ataupun asuransi syariah. Yang dimana di dalam polis harus berisikan hak-hak dan kewajiban antara penanggung dan tertanggung/peserta. Hal ini berguna untuk memperlancar kegiatan asuransi serta melindungi antara kedua belah pihak agar tidak saling merugikan satu sama lain. Pada pembuatan dan penerbitan polis pihak penanggung dan tertanggung harus saling menyepakati perjanjian yang dituliskan dalam polis.

Terdapat beberapa fungsi polis bagi tertanggung meliputi:⁵¹

1. Sebagai bukti tertulis atas amanah penanggung untuk mengganti apabila tertanggung mengalami kerugian atas risiko yang mungkin akan dideritanya.
2. Sebagai bukti kwitansi pembayaran premi yang dilakukan oleh tertanggung kepada penanggung.
3. Sebagai bukti otentik untuk menuntut kepada penanggung apabila penanggung lalai atau tidak mematuhi janji yang telah disepakati.

Terdapat beberapa fungsi polis bagi penanggung, yaitu:

1. Sebagai bukti tanda terima premi asuransi tertanggung,

⁵⁰ Lastuti Abubakar, “Implementasi Kepatuhan Terhadap Prinsip Syariah Melalui Penggunaan Polis Standar Dalam Asuransi Syariah”, *Jurnal Rechiidee*, Vol 12, No 1, (2017), 116.

⁵¹ Setya Mulyawan, *Manajemen Resiko* (Bandung: Pustaka Setia, 2015), 206-207.

4. Cara dan waktu pembayaran kontribusi.
5. Jenis akad *tijarah*.

Pedoman polis yang di keluarkan oleh AASI lebih rinci dan mengatur pada hak dan kewajiban para pihak, baik pihak perusahaan maupun peserta asuransi serta menerjemahkan mengenai bagaimana prinsip syariah dikelaborasi syariah dalam polis asuransi syariah. Berikut ialah pedoman polis standar asuransi syariah yang wajib memuat substansi sebagaimana diuraikan dalam table di bawah ini.⁵⁴

Tabel 2.1

Klausul Yang Wajib Dicantumkan Dalam Polis

(Contoh Asuransi Jiwa) Syariah

No	Klausul	Rincian Klausul	Keterangan Klausul
1	Pembentukan dana <i>tabarru'</i> untuk setiap lini usaha	Dalam hal jumlah bilangan besar, perusahaan dapat membentuk dana <i>tabarru'</i> secara gabungan dari beberapa lini usaha	Jika dana <i>tabarru'</i> terbentuk dari gabungan beberapa macam lini usaha, maka harus disebutkan lini usaha sejenis atau tidak secara keseluruhan tanpa membedakan produk.
2	Penggunaan dana <i>tabarru'</i>	<ul style="list-style-type: none"> a. Membayar santunan kepada peserta b. Membayar reasuransi c. Membayar <i>qardh</i> d. Pengembalian dana <i>tabarru'</i> 	
3	Pengembalian dana <i>tabarru'</i>	<ul style="list-style-type: none"> a. Polis yang dibatalkan b. Adanya Penghentian 	

⁵⁴ Ibid., 123.

		<p>polis oleh peserta</p> <p>c. Adanya Penghentian polis oleh perusahaan</p> <p>d. Pembayaran premi/kontribusi dana tabarru'</p>	
4	Akad yang dipergunakan	<p>a. Akad <i>tabarru'</i></p> <p>b. Akad <i>tijarah</i></p>	
5	Pembayaran kontribusi dari peserta	<p>a. Waktu dan cara pembayaran premi/kontribusi</p> <p>b. Prosedur pengajuan permintaan klaim</p> <p>c. Masa berlakunya asuransi</p> <p>d. Jangka waktu pembayaran premi/kontribusi</p> <p>e. Periode perusahaan tidak dapat meninjau ulang keabsahan kontrak asuransi</p> <p>f. Adanya penggunaan dua bahasa dalam sengketa</p>	
6	Hak dan kewajiban peserta	<p>a. Adanya objek yang dikuasakan pengelolaannya</p> <p>b. Peserta individu/kolektif dijadikan <i>muwakkil</i> (pemberi kuasa) memiliki hak dan kewajibannya</p> <p>c. Perusahaan memiliki hak dan kewajiban untuk menanggung kerugian</p> <p>d. Adanya batasan wewenang perusahaan</p> <p>e. Besaran, cara dan waktu pemotong ujah (fee)</p>	
7	Objek yang dikuasakan	<p>a. Kegiatan administrasi</p> <p>b. Dana yang dikelola</p> <p>c. Pembayaran klaim</p>	

		<ul style="list-style-type: none"> d. <i>Underwriting</i> e. Pengelolaan portofolio risiko f. Pemasaran g. Investasi 	
8	Hak perusahaan	<ul style="list-style-type: none"> a. Tidak diperbolehkan adanya pembagian (akad <i>wakalah bil ujarah</i>) b. Berhak memperoleh bagian investasi (akad <i>mudharabah/mudharabah musytarakah</i>) 	
9	Klausul khusus dalam akad <i>mudharabah</i>	<ul style="list-style-type: none"> a. Hak dan kewajiban peserta secara kolektif/individu seagai pemilik dana (<i>shahibul mal</i>) b. Hak dan kewajiban perusahaan sebagai pengelola dana (<i>mudharib</i>) c. Adanya Batasan kuasa yang diberikan peserta kepada perusahaan d. Bagi hasil (<i>nisbah</i>), cara dan waktu pembagian investasi. 	
10	Klausul khusus dalam akad <i>mudharabah musytarakah</i>	<ul style="list-style-type: none"> a. Adanya hak dan kewajiban bagi peserta secara kolektif/individu b. Adanya hak dan kewajiban bagi perusahaan sebagai pengelola dana (<i>mudharib</i>) c. Adanya Batasan kuasa yang diberikan kepada perusahaan d. Bagi hasil (<i>nisbah</i>), cara dan waktu pembagian investasi 	
11	Pemotongan biaya	Dilakukan di akhir dari bagi hasil investasi	Hasil investasi akan dikurangkan dengan biaya-

			biaya, kemudian di hitung bagi hasil kepada peserta.
12	Biaya-biaya	Adanya biaya yang dikenakan kepada peserta	
13	Akad <i>Tijarah</i>	a. Akad <i>wakalah bil ujah</i> b. Akad <i>mudharabah</i>	Terdapat pengelolaan risiko serta pengelolaan dana <i>tabarru'</i>
14	Surplus <i>underwriting</i>	a. Seluruhnya ditambahkan ke dalam dana <i>tabarru'</i> b. sebagian dibagikan kepada peserta c. Sebagian ditambahkan ke dalam dana <i>tabarru'</i> , sebagian kepada peserta dan perusahaan Dalam hal masih terdapat <i>qardh</i> daam kewajiban dana <i>tabarru'</i> atau pembagian surplus <i>underwriting</i> , perusahaan dilarang melakukan pembagian surplus <i>underwriting</i> .	Berikut persyaratan adanya penerimaan surplus <i>underwriting</i> : sudah membayar premi, tidak dalam proses klaim yang melebihi premi yang ada pada <i>tabarru'</i> serta tidak dalm penghentian polis. Pilihan pada pembagian surplus <i>underwriting</i> tidak dapat diubah hingga berakhir polis peserta berupa badan, maka pembagian surplus <i>underwriting</i> akan diterima badan surplus <i>underwriting</i> berdasarkan aktia dalam kas (<i>cash basis</i>)
15	Ketentuan <i>qardh</i>	a. Dana <i>tabarru'</i> tidak mencukupi untuk pembayaran klaim/santunan kepada peserta b. Pengembalian <i>qardh</i> kepada perusahaan dilakukan dari surplus <i>underwriting</i> atau dana <i>tabarru'</i> .	
16	Pengaturan	a. Musyawarakat mufakat	Pemilihan forum

	perselisihan	b. Badan Mediasi Asuransi Syariah c. Badan Arbitrase Syariah Nasional (BASARNAS) d. Pengadilan agama e. Pengadilan negeri	harus dilakukan dengan mempertimbangkan kompetensi, baik relative maupun absolut.
17	Penutup	Selain hal yang diatur dalam polis, maka berlaku ketentuan undang-undang asalkan tidak bertentangan dengan prinsip syariah.	
18	Keterangan	Polis wajib mengacu pada pedoman polis yang dikeluarkan oleh AASI	Pedoman polis AASI terdiri dari asuransi jiwa dan asuransi umum syariah

Sesuai dari klausul di atas dapat dilihat bahwa pedoman polis standar asuransi syariah yang wajib memuat beberapa hal yang tertera pada klausul tersebut. Hal ini berkaitan dengan pedoman yang dikeluarkan oleh AASI. Terdapat beberapa cacatan mengenai pembuatan polis yang harus ada dalam polis serta diperhaikan oleh perusahaan asuransi yaitu:

1. Mengingat polis polis standar adalah bukti adanya perjanjian diantara perusahaan dan peserta diperlukan pemahaman yang komprehensif terhadap seluruh ketentuan yang berlaku bagi asuransi syariah, sepanjang tidak bertentangan dengan prinsip syariah.
2. Asosiasi Asuransi Syariah Indonesia (AASI) sebagai organisasi yang menerbitkan pedoman perlu menindaklanjuti kewajiban penyesuaian polis seluruh asuransi syariah dengan pedoman ini dengan melakukan pemeriksaan dan kajian terhadap standar polis yang sudah dilakukan

- ## D. Premi

Premi ialah beban kewajiban yang harus dibayarkan oleh pemegang polis (peserta), karena premi akan dijadikan sebagai klaim resiko ketika peserta mengalami musibah.⁵⁵ Premi ialah sejumlah uang dari tertanggung yang harus dibayarkan setiap tanggal yang ditetapkan sebagai kewajiban dari tertanggung atas keikutsertaan pada asuransi. Besarnya premi asuransi ditetapkan oleh perusahaan asuransi dengan memperhatikan keadaan-keadaan dari tertanggung.⁵⁶ Premi yaitu sejumlah uang yang dibayarkan oleh pemegang polis kepada penanggung.

Menurut fatwa MUI, premi yang dibayar dan dibagikan hasilnya harus sesuai dengan akad yang digunakan sebagaimana fatwanya, yaitu:⁵⁷

1. Pembayaran premi harus didasarkan pada akad *tijarah* dan *tabarru'*.
2. Untuk menentukan besarnya premi, perusahaan asuransi syariah dapat menggunakan rujukan, misal tabel mortalita untuk asuransi jiwa dan

⁵⁷ Ibid.

dengan nilai-nilai spiritualitas yang tinggi, karena dalam segala hal dalam kehidupan tidak dapat dipisahkan dari agama.⁵⁸

Ungkapan konsep manajemen di dalam Al-Qur'an Surat Al-Mu'minun ayat 68, yaitu:⁵⁹

أَفَلَمْ يَدَّبَّرُوا الْقَوْلَ أَمْ جَاءَهُمْ مَا لَمْ يَأْتِ آبَاءَهُمُ الْأَوَّلِينَ⁶⁰

Artinya: “ Maka tidaklah mereka menghayati firman (Allah), atau adakah telah datang kepada mereka apa yang tidak pernah datang kepada nenek moyang mereka dahulu?”. (Q.S Al-Mu'minun: 68)

Manajemen Islam datang karena tuntutan dari kesempurnaan Islam itu sendiri. Secara umum, dalam manajemen Islami keberadaannya harus mengaitkan antara material dan spiritual atau antara iman dan material. Implikasi penerapan paradigma manajemen Islami akan menciptakan peradaban atau budaya manajemen manajemen bisnis dengan wawasan *humanis, emansipatoris, transcendental, dan teologikal*.⁶¹

Risiko adalah suatu kejadian yang tidak diinginkan merupakan bagian dari kehidupan yang dapat terjadi tetapi tidak selalu dapat dihindari. Berikut beberapa cara yang lazim dalam menghadapi risiko:⁶²

1. Menghindar risiko (*avoiding risk*) yaitu menghindari penyebab timbulnya risiko.

⁵⁸ Asep Dadan Suganda, "Mengurangi Tingkat Risiko Dengan Manajemen Islam", *Jurnal Ekonomi Islam*, Vol 6, No. 2, (Juli 2015), 4.

⁵⁹ Ismail Nawawi, *Manajemen Risiko Teori dan Pengantar Praktik Bisnis, Perbankan Islam dan Konvensional* (Jakarta: Dwiputra Pustaka Java: 2002), 3.

⁶⁰ Al-Qur'an, Mushaf Aisyah (Jabal), 23: 68.

⁶¹ Ibid., 9.

⁶² Miftachul Ulum, "Risiko Bisnis Dalam Pandangan Syariah", *Jurnal Ummul Qura*, Vol VIII, No. 2, (September 2016), 14.

- Risiko dapat terjadi pada pelayanan, kinerja, dan reputasi dari institusi yang bersangkutan. Risiko yang terjadi dapat disebabkan oleh berbagai faktor antara lain kejadian alam, operasional, manusia, politik, teknologi, karyawan, keuangan, hukum dan manajemen organisasi.⁶³

Manajemen resiko ialah seperangkat kebijakan, prosedur yang lengkap yang dimiliki organisasi untuk mengelola, memonitor dan mengendalikan eksposur organisasi terhadap resiko. Manajemen risiko di definisi sebagai proses identifikasi, pengukuran dan kontrol keuangan dari sebuah risiko yang mengancam asset dan penghasilan dari sebuah perusahaan atau proyek yang dapat menimbulkan kerusakan atau kerugian pada perusahaan tersebut.⁶⁴

Menurut Salim (1998:4) dalam jurnalnya Hifi Saniatusilma menjelaskan bahwa risiko adalah ketidakpastian atau *uncertainly* yang mungkin melahirkan kerugian. Sedangkan manajemen risiko adalah suatu bidang ilmu yang mempelajari tentang suatu organisasi yang menerapkan

⁶⁴ Setya Mulyawan, *Manajemen Risiko* (Bandung: Pustaka Setia, 2015), 47.

Artinya: “Setelah itu akan datang tahun, dimana manusia diberi hujan (dengan cukup) dan pada masa itu mereka memeras (anggur).

Pada dasarnya Allah mengingatkan manusia, dimana disuatu massa mempunyai asset dan modal yang kuat, namun di massa berikutnya kan mengalami musibah atau kesulitan. Tergantung bagaimana manusia itu menghadapi dan mengatasi masalah tersebut, baik dari persiapan yang dimiliki atau perhitungan dengan pandangan yang luas.

Pada ayat lain yang berkenaan dengan penempatan investasi serta manajemen risiko dalam pertimbangan yang penting yaitu:⁷¹

إِنَّ اللَّهَ عِنْدَهُ عِلْمُ السَّاعَةِ وَيُنَزِّلُ الْغَيْثَ وَيَعْلَمُ مَا فِي الْأَرْحَامِ وَمَا تَدْرِي نَفْسٌ
مَّاذَا تَكْسِبُ غَدًا وَمَا تَدْرِي نَفْسٌ بِأَيِّ أَرْضٍ تَمُوتُ إِنَّ اللَّهَ عَلِيمٌ خَبِيرٌ⁷²

Artinya: “Sesungguhnya Allah, hanya pada sisi-Nya sajalah pengetahuan tentang Hari Kiamat; dan Dialah Yang menurunkan hujan, dan mengetahui apa yang ada dalam rahim. Dan tiada seorangpun yang dapat mengetahui (dengan pasti) apa yang akan diusahakannya besok. Dan tiada seorangpun yang dapat mengetahui di bumi mana dia akan mati. Sesungguhnya Allah Maha Mengetahui lagi Maha Mengenal”.

Pada ayat diatas menegaskan bahwasanya tidak ada seorangpun yang mengetahui dengan pasti apa yang akan diusahakannya besok atau diperolehnya, sehingga dengan ajaran tersebut seluruh manusia

⁷¹ Supriyo, "Manajemen Risiko Dalam Perspektif Islam", *Jurnal Pendidikan Ekonomi UM Metro*, Vol 5, No. 1, (2017), 140.

⁷² Al-Qur'an, Mushaf Aisyah (Jabal), 31:34.

Dengan adanya manajemen risiko dalam suatu perusahaan akan memudahkan dalam menghadapi risiko yang ada, hal ini sesuai dengan manfaat manajemen risiko yaitu:⁷⁴

1. Memudahkan estimasi biaya.
2. Memudahkan dalam mengambil keputusan ketika menangani masalah-masalah yang rumit.
3. Memungkinkan bagi para pembuat keputusan dalam menghadapi risiko dan ketidakpastian dalam keadaan yang nyata.
4. Memberikan pendapat dan intuisi dalam pembuatan keputusan yang dihasilkan dalam keadaan yang nyata.
5. Meningkatkan pendekatan sistematis dan logika untuk membuat keputusan.
6. Menyediakan pedoman untuk membantu perumusan masalah.
7. Memungkinkan analisis yang cermat dari pilihan-pilihan alternative.

⁷⁴ Setya Mulyawan, *Manajemen Risiko* (Bandung: Pustaka Setia, 2015), 55.

1. Identifikasi risiko, yaitu mengidentifikasi apa, mengapa, dan bagaimana faktor-faktor yang mempengaruhi terjadinya risiko untuk analisis lebih lanjut. Hal ini bertujuan untuk mengenali semua aspek risiko yang dapat memberikan dampak pada aset-aset atau kapasitas dari suatu organisasi.
2. Analisis risiko, dilakukan dengan menentukan tingkat probabilitas dan konsekuensi yang akan terjadi. Kemudian ditentukan tingkatan risiko yang ada dengan mengendalikan kedua variabel tersebut. Hal ini

⁷⁶ Muhaimin Iqbal, *Asuransi Umum Syariah Upaya Menghilangkan Gharar Maysir & Riba* (Jakarta: Gema Insani, 2006), 157.

untuk mempersiapkan biaya pendidikan buah hati mulai dari TK sampai perguruan tinggi.⁸² Produk ini memberikan perlindungan jiwa serta adanya kesehatan menyeluruh bagi anda.

3) Takaful Salam Ziarah Baitullah

Takafulink salam ziarah Baitullah merupakan produk asuransi jiwa syariah yang dikaitkan dengan investasi (unit link) dan dirancang khusus untuk mempersiapkan biaya perjalanan ibadah ke tanah suci.⁸³ Produk ini memberikan perlindungan jiwa serta adanya kesehatan menyeluruh bagi anda.

4) Takaful Salam Wakaf

Takaful salam wakaf merupakan produk asuransi jiwa yang dikaitkan dengan investasi (unit link) dan dikelola berdasarkan prinsip-prinsip syariah. Disamping menghadirkan manfaat proteksi finansial atas resiko hidup dan dana investasi, Takafulink Salam Wakaf merupakan sarana yang tepat untuk mempersiapkan dana wakaf yang diambil prosentase tertentu dari dana investasi dan manfaat takaful untuk disalurkan kepada badan pengelola wakaf (Nazhir Wakaf).

⁸² Ibid.

83 Ibid.

5) Takaful Salam *Community*

Takafulink Salam *Community* merupakan produk asuransi jiwa yang dikaitkan dengan investasi (*unit link*) yang didaftarkan secara kolektif minimum 10 peserta. Disamping menghadirkan manfaat utama berupa proteksi finansial atas resiko hidup serta jaminan biaya kesehatan, Takafulink Salam *Community* dirancang khusus agar anda dapat berinvestasi secara optimal untuk berbagi kebutuhan yang ingin anda raih dimasa depan.⁸⁴ Produk ini menyediakan beberapa santunan, yaitu santunan penyakit kritis dan santunan rawat inap.

2. Persyaratan Bagi Peserta Asuransi⁸⁵

a. Produk Fulnadi

- 1) Usia anak maksimal 13 tahun.
- 2) Mengisi formulir permohonan peserta individu PT. Asuransi Takaful Keluarga.
- 3) Mengumpulkan fotokopi Kartu Tanda Peserta peserta.
- 4) Mengumpulkan fotokopi Kartu Keluarga peserta.
- 5) Ada ilustrasi
- 6) Mengumpulkan bukti pembayaran premi pertama.

b. Produk Unit Link

- 1) Maksimal umur peserta 65 tahun.

⁸⁴ Ibid.

⁸⁵ Ali Mashudi, Takaful Sales Manager (TSM), Wawancara, 28 Januari 2018.

- 2) Mengisi formulir permohonan takafulink individu.
- 3) Mengumpulkan fotokopi Kartu Tanda Peserta peserta.
- 4) Mengumpulkan fotokopi Kartu Keluarga peserta.
- 5) Ada ilustrasi
- 6) Mengumpulkan bukti pembayaran premi pertama.

C. Polis *Lapse*

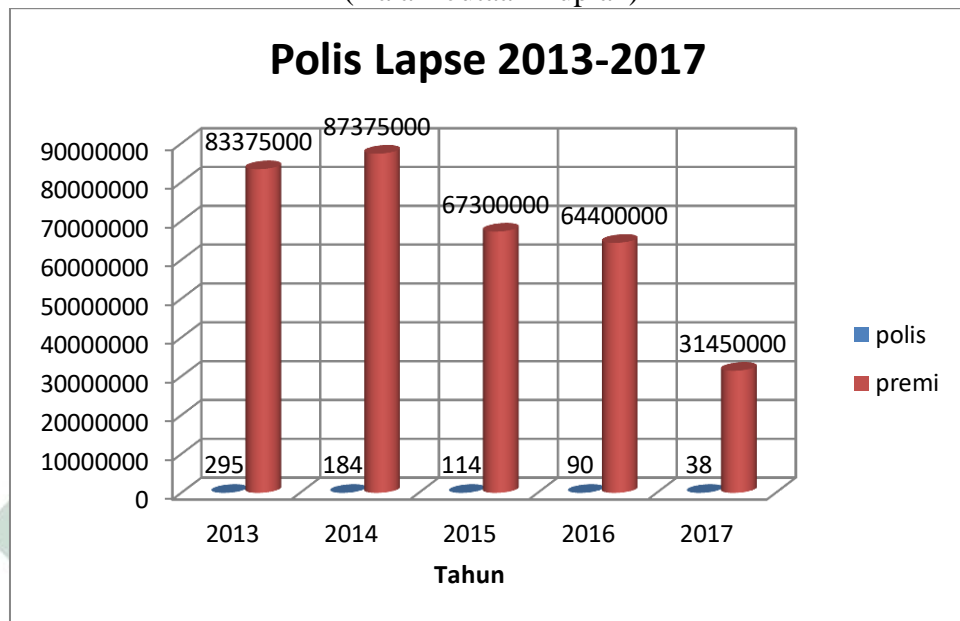
Polis *lapse* terjadi akibat tidak dibayarnya premi oleh peserta. Hal ini tentu saja menyebabkan kerugian baik bagi perusahaan maupun peserta asuransi. Kerugian yang dialami oleh peserta ketika status polisnya *lapse* yaitu pada saat pengajuan klaim maka klaim tersebut tidak dapat diproses, sehingga untuk menyelesaikan masalah tersebut peserta harus segera membayar tunggakan premi nya agar klaim dapat diproses oleh perusahaan. Kerugian akibat adanya polis *lapse* bagi perusahaan yaitu akan berkurangnya kemasukan dari pembayaran premi yang seharusnya dibayarkan oleh peserta.

Polis *lapse* sering terjadi karena beberapa hal yaitu yang pertama karena pada dua tahun pertama pembayaran premi lanjutan tidak dilakukan sampai melewati batas tanggal jatuh tempo, dan yang kedua nilai investasi yang dimiliki tidak cukup membayar biaya polis.

Pada produk personal milik PT. Asuransi Takaful Keluarga tidak terhindarkan dari yang namanya polis *lapse*. Polis *lapse* terjadi akibat keterlambatan pembayaran premi lanjutan oleh peserta. Menurut data polis *lapse* yang terjadi PT Asuransi Takaful Keluarga Surabaya sejak tahun

2013 - 2017 telah ada 721 polis dengan jumlah premi sebesar Rp.333.900.000,-.

Grafik 3.1
Data Polis *Lapse* Produk Personal 2013 – 2017
(Dalam Jutaan Rupiah)



Berdasarkan data polis *lapse* diatas terlihat pada tahun 2013 polis *lapse* sebesar 295 dengan jumlah premi sebesar Rp. 83.375.000,-. Lalu pada tahun 2014 jumlah polis menurun menjadi 184 namun premi meningkat sebesar 87.375.000,-. Tahun 2015 polis *lapse* menurun dengan jumlah polis 114 dengan premi sebesar Rp. 67.300.000,-. Setelah itu penurunan terjadi lagi pada tahun 2016 dan 2017 dengan jumlah polis 90 dan 38 serta premi yang ikut menurun sebesar Rp. 64.400.000,- dan Rp. 31.450.000,-.

Penurunan polis *lapse* mulai terjadi pada tahun 2015 lalu diikuti tahun 2016 dan 2017. Hal ini terjadi akibat adanya kontrak baru dengan adanya pemotongan *tabarru'* otomatis dan kemudahan dalam pembayaran

premi. Dengan adanya pemotongan *tabarru'* otomatis maka ketika peserta tidak membayar premi dana tabungan peserta akan dipotong sesuai *tabarru'* nya. Begitupula pada takafulink akan dipotong dana investasi sesuai dana premi dasarnya, agar polis tetap aktif.⁸⁶

- Premi yang dibayarkan oleh peserta akan dibagi menjadi tiga yaitu, *tabarru'*, *ujrah*, dan tabungan/investasi.
- Apabila peserta telah melewati jangka waktu pembayaran (*grace periode*), maka dana tabungan atau investasi akan di potong sesuai premi dasar/*tabarru'*.
- Pada produk Fulnadi dana tabungan akan di potong sesuai dana *tabarru'* nya.
- Pada produk Takafulink atau Unit Link dana investasi dipotong sesuai premi dasarnya, yang kemudian premi dasar ini di bagi menjadi dua yaitu, dana *ujrah*, *tabarru'* dan sisanya investasi.

2. Melalui Kemudahan Metode Pembayaran Yang Diterapkan

- a. Pembayaran tunai⁸⁹

Pembayaran tunai yaitu pembayaran yang dilakukan secara tunai di kantor pembayaran yang telah ditetapkan oleh PT. Asuransi Takaful Keluarga. Pembayaran tunai ini dapat dilakukan di dua tempat, yaitu Kantor Pos dan Bank Syariah (Bank Syariah Mandiri dan Bank Muamalat).

Prosedur pembayarannya pada Kantor Pos yaitu:

- 1) Peserta datang ke Kantor Pos berlogo SOPP.
- 2) Sebutkan nomor polis pada petugas.

⁸⁹ Surip, Staff Administrasi Teknik, Wawancara, 23 Januari 2019.

pembayaran melalui kolektor, lalu setelah kolektor di tiadakan diganti dengan sms yang dilakukan oleh kantor pusat kepada peserta.⁹⁷

Lalu untuk sekarang ini ada reminder melalui via *whatsapp* apabila peserta juga memiliki aplikasi *whatsapp*. Dengan adanya reminder via *whatsapp* lebih meminimalkan adanya biaya tambahan pulsa sms, sehingga *whatsapp* lebih mudah dan gratis. Reminder melalui telepon juga ada tapi hanya pada peserta yang memiliki premi besar, contoh premi yang dibayarkan sebesar Rp. 10.000.000,-.⁹⁸

Pada metode pembayaran dan *reminder* yang dilakukan untuk produk tafaalink dan fulnadi sejatinya sama, tidak ada perbedaan untuk mencegah terjadinya polis *lapse*. Yang membedakan ialah terletak pada adanya pemotongan *tabarru'* otomatis dan premi dasar pada pernyataan calon peserta atau pemegang polis.⁹⁹

Untuk produk fulnadi terdapat pemotongan *tabarru'* otomatis, Sedangkan pada produk takafulink atau unit link peserta dapat memilih adanya pemotongan premi dasar atau tidak. Apabila peserta memilih adanya pemotongan premi dasar maka ketika peserta tidak membayarkan premi maka dana investasi akan dipotong sesuai dana premi dasar untuk bulan tersebut. Namun apabila peserta tidak ingin adanya pemotongan premi dasar maka ketika peserta tidak membayar premi maka dana investasi akan tidak di potong dan diwajibkan untuk membayar premi

⁹⁷ Ahmad Chusnaini, Asisten Manager Customer Centre, Wawancara, 22 Januari 2019.

⁹⁸ Surip, Staff Administrasi Teknik, Wawancara, 23 Januari 2019.

⁹⁹ Ahmad Chusnaini, Asisten Manager Customer Centre, Wawancara, 22 Januari 2018.

dana tabungan/investasi yang dimiliki akan dipotong sebesar dana *tabarru'* dan premi dasar peserta. Hal itu bertujuan untuk menghindari terjadinya polis lapse ketika peserta tidak membayar premi sampai jatuh tempo pembayaran.

b) Adapula cara pembayaran premi dengan metode *internet banking*, *virtual account*, dan auto debet, yang bertujuan untuk mempermudah peserta yang memiliki kesibukan padat namun tetap dapat membayar premi tepat waktu dan mudah dilakukan dimana dan kapanpun. Hal ini bertujuan untuk mengurangi terjadinya risiko polis *lapse*.

3. Mengasuransikan risiko (*shifting the risk into an insurance company*) yaitu memindahkan risiko yang bakal terjadi ke perusahaan asuransi.¹⁰² PT. Asuransi Takaful Keluarga Surabaya juga melindungi dirinya terhadap risiko asuransi dengan memanfaatkan reasuransi. Hal ini bertujuan untuk memindahkan dan membagikan risiko.

PT. Asuransi Takaful Keluarga Surabaya memiliki cara untuk menghindari terjadinya polis *lapse* dalam perusahaan. PT. Asuransi Takaful Keluarga Surabaya menerapkan beberapa strategi pencegahan yang diharapkan mampu mencegah terjadinya polis *lapse* serta meminimalisir polis *lapse*. Strategi ini diharapkan sesuai dengan sasaran

¹⁰² Ibid.

Adanya *tabarru'* otomatis dan premi dasar ini sesuai dengan hal yang disebutkan dalam akad *tabarru'*, yaitu mengenai cara dan waktu pembayaran premi, hak dan kewajiban masing-masing peserta secara individu, serta syarat-syarat lain yang disepakati sesuai jenis asuransi yang disepakati.

2. Kemudahan Metode Pembayaran Yang Diterapkan

[illegible]

dilakukan dimana saja bertujuan agar peserta asuransi dapat melakukan pembayaran premi tidak terhambat oleh masalah waktu dan tenaga terlebih kepada peserta yang sibuk bekerja. Metode yang diciptakan diantaranya, pembayaran tunai, *virtual account*, *internet banking*, dan auto debit.¹⁰⁵

mengingatkan kepada peserta mengenai pembayaran preminya agar tidak terjadi penunggakan dalam pembayaran premi.

Kemudahan dalam pembayaran premi ini sesuai dengan sasaran yang ingin dicapai dalam manajemen risiko, yaitu menstabilkan pendapatan premi, memperkecil biaya atau meniadakan gangguan operasi, melanjutkan pertumbuhan perusahaan, merumuskan tanggung jawab sosial perusahaan terhadap karyawan dan masyarakat, serta adanya kemandirian pikiran.

3. *Reminder*

Dalam lembaga keuangan biasanya *reminder* berupa peringatan atau pengingat yang ditunjukan kepada nasabah atau konsumen mengenai suatu hal seperti pembayaran dan bisanya berupa sms, email, surat, ataupun telepon.

Begitu pula pada PT. Asuransi Takaful Keluarga Surabaya yang melakukan adanya *reminder* kepada peserta untuk mengingatkan mengenai pembayaran premi. Hal ini dilakukan bertujuan agar peserta asuransi tidak melupakan kewajibannya dalam pembayaran preminya serta polis yang dimiliki tetap aktif.

Reminder yang dilakukan oleh PT. Asuransi Takaful Keluarga Surabaya berupa via sms yang dilakukan oleh *customer service* milik kantor pusat. Setelah itu ada reminder berupa via *whatssap* dimana *reminder* ini lebih digunakan untuk sekarang ini dikarenakan lebih gampang dan murah tanpa mengeluarkan biaya sms/*free* dan hanya

memakai internet. Namun tidak menutupi kemungkinan bahwa via sms juga masih dipakai dikalangan peserta yang tidak memiliki *whatssap*. Lalu selanjutnya ada *reminder* terbaru yang dilakukan yaitu adanya telepon yang dilakukan oleh *customer service* kantor pusat yang menghubungi peserta. Namun tidak semua peserta yang cara mengingatkan menggunakan melalui telepon karena yang menggunakan telepon itu ditujukan kepada peserta yang memiliki premi besar, seperti premi yang dibayarkan oleh peserta sebesar Rp.10.000.000,-.

Dengan adanya *reminder* yang dilakukan diharapkan mampu mengingatkan kepada peserta mengenai kewajibannya. Walau biasanya peserta juga telah mendapatkan *reminder* berupa chat namun tetap belum membayarkan, hal ini tergantung dari peserta itu sendiri. Oleh karena itu diharapkan perusahaan takaful untuk terus mengingatkan kepada peserta berupa pentingnya polis aktif serta kewajiban membayar preminya.

Dari ketiga strategi yang dilakukan diharapkan mampu mencegah terjadinya polis *lapse* dan dapat meminimalisir jumlah polis *lapse* di PT. Asuransi Takaful Keluarga Surabaya. Bagi peserta tidak bertanggung jawab dan tetap tidak membayar preminya, biasanya polisnya akan mengalami *lapse*. Status polis *lapse* dapat berupa: batal sementara, dan batal total. Peserta yang tidak menepati janji, tidak membayar premi dan

membiarkan polisnya *lapse* memiliki potensi merugikan dirinya sendiri dan perusahaan asuransi.

Perlu untuk diketahui ketika polis mengalami *lapse* dan tidak segera diselesaikan maka ketika peserta ingin mengajukan klaim maka klaim akan ditangguhkan sementara sampai peserta dapat mengaktifkan kembali polisnya dengan cara membayar tunggakan preminya atau dengan mengisi formulir pemulihan polis yang dapat diambil di agen takaful. Ketika peserta yang mengalami polis *lapse* kemudian mengalami musibah dan akan melakukan klaim maka pihak takaful akan menanyakan alasan mengapa tidak melakukan pembayaran premi sehingga polisnya *lapse* dan akan dilakukan penyelesaian secepatnya agar klaim peserta dapat terselesaikan.

Pada strategi pencegahan polis *lapse* di PT. Asuransi Takaful Keluarga Surabaya yang saat ini diterapkan terbilang sangat efektif, dikarenakan pada data polis *lapse* yang terjadi dari tahun 2013-2017 mengalami penurunan.

B. Implikasi dari Strategi Pencegahan Dalam Mengurangi Terjadinya

Polis *Lapse* di PT. Asuransi Takaful Keluarga Surabaya

Dari penerapan strategi pencegahan polis *lapse* di PT. Asuransi Takaful Keluarga Surabaya terdapat implikasi sebagai berikut:

1. Polis asuransi efisien

Kondisi polis dikatakan efisien ketika polis yang dimiliki peserta tetap aktif dan tidak mengalami *lapse*. Pada PT. Asuransi Takaful Keluarga Surabaya peserta dan manajemen yang profesional juga mempengaruhi strategi yang sukses. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan penerapan strategi pencegahan di PT. Asuransi Takaful Keluarga Surabaya dalam beberapa kurun waktu dari mengalami penurunan polis *lapse*.

2. Peserta yang Mengalami Polis *Lapse* Dapat Aktif Kembali

Peserta yang mengalami polis *lapse* maka pihak PT. Asuransi Takaful Keluarga Surabaya akan berusaha untuk menyikapinya dan membantu agar polisnya dapat aktif kembali dan agar peserta dapat melakukan klaimnya.

3. Lancarnya Dana Premi

Pembayaran premi yang lancar merupakan harapan dari setiap perusahaan asuran termasuk PT. Asuransi Takaful Keluarga Surabaya. Oleh karena itu dengan adanya kelancaran dalam pembayaran premi mampu menstabilkan sumber dana perusahaan. Bila dana premi perusahaan telah masuk sesuai tanggal pembayaran maka dana tersebut akan dapat dikelola sesuai ketentuan hal tersebut dapat terlihat dari kemudahan dalam pembayaran premi yang diterapkan. Maka dari itu dana premi pada PT. Asuransi Takaful

4. Manajemen efektif

Manajemen yang efektif dikatakan baik ketika penggunaan sumber daya secara maksimal, hal ini berguna untuk pencapaian yang optimal. Begitu juga terlihat pada strategi pencegahan yang diterapkan oleh PT. Asuransi Takaful Keluarga Surabaya yang menghasilkan hasil baik ketika tahapan-tahapan yang dilakukan dapat meminimalisir polis *lapse* yang terjadi serta sesuai dengan sasaran dari manajemen risiko.

BAB V
PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan dari hasil penelitian yang telah dilakukan beserta pembahasan pada bab yang telah diuraikan sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan, yaitu:

1. Strategi pencegahan polis *lapse* akibat keterlambatan pembayaran premi lanjutan PT. Asuransi Takaful Keluarga Surabaya menerapkan beberapa strategi yaitu:
 - a. Adanya pemotongan *tabarru'* otomatis dan premi dasar yang diambil dari dana tabungan dan investasi milik peserta.
 - b. Kemudahan dalam metode pembayaran premi yang terdiri atas, pembayaran tunai, *virtul account*, *internet banking*, serta auto debet.
 - c. Serta adanya *reminder* sebagai pengingat bagi peserta saat mendekati waktu pembayaran reminya.
2. Implikasi dari strategi pencegahan dalam mengurangi polis *lapse* , yaitu: polis asuransi efisien, peserta yang mengalami polis *lapse* dapat aktif kembali, lancarnya dana premi dan , manajemen efektif.

DAFTAR PUSTAKA

- Abubakar, Lastuti. “Implementasi Kepatuhan Terhadap Prinsip Syariah Melalui Penggunaan Polis Standar Dalam Asuransi Syariah”. *Jurnal Rechtidee*. Vol 12. No 1. 2017.
- Al-Qur'an. Mushaf Aisyah Jabal.
- Ali, Zainuddin. *Hukum Asuransi Syariah*. Jakarta: Sinar Grafika. 2008.
- Amrin, Abdullah. *Asuransi Syariah Keberadaan dan Kelebihannya di Tengah Asuransi Konvensional*. Jakarta: Elex Media Komputindo. 2006.
- Antonio, Muhammad Syafii. *Bank Syariah Dari Teori Ke Praktek*. Jakarta: Gema Insani, 2001.
- Brosur Pembayaran Premi Lanjutan PT. Asuransi Takaful Keluarga Surabaya.
- Bungin, Burhan. *Metodologi Penelitian Sosial: Format-Format Kuantitatif dan Kualitatif*. Surabaya: Airlangga University Pers. 2001.
- Chusnaini, Ahmad. Asisten Manager Customer Centre. Wawancara.
- Echols, Jhon M. dan Hasan Sadili. *Kamus Inggris – Indonesia*. Jakarta: Gramedia. 1990.
- Formulir Permohonan Peserta Individu PT. Asuransi Takaful Keluarga.
- Iqbal, Muhaimin. *Asuransi Umum Syariah Dalam Upaya Menghilangkan Gharar, Riba dan Maysir*. Jakarta: Gema Insani. 2006.
- Kamjani, Muh Mixsan. “Implementasi Penanganan Polis Di PT Asuransi Takaful Keluarga”. Skripsi—Universitas Islam Negeri Sunan Ampel. Surabaya. 2018.
- Komunitas Ekonomi Syariah. *Kamus Istilah Perankan Asuransi & Pasar Modal Syariah Plus Zakat*. Shahih.
- Mashudi, Ali. Takaful Sales Manager (TSM). Wawancara.

- Moleong, Lexy J. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya. 2006.
- Mulyawan, Setia. *Manajemen Resiko*. Bandung: Pustaka Setia. 2015.
- Nawawi Ismail. *Manajemen Risiko Teori dan Pengantar Praktik Bisnis Perbankan Islam dan Konvensional*. Jakarta: Dwiputra Pustka Jaya: 2002.
- Nugraheni, Destri Budi. “Analisis Yuridis Akad Tabarru’ dan Akad Tijarah Dalam Produk Unit Link”. *Jurnal Mimbar Hukum*. Vol 28. No. 2. Juni 2016.
- Nopriansyah, Waldi. *Asuransi Syariah Berkah Terakhir Yang Tak Terduga*. Yogyakarta: Andi Offset. 2016.
- Oktaviani, Nurhayati. “Analisis Piutang Premi Tak Tertagih Dampaknya Terhadap Polis Lapse Pada AJB Bumiputra 1912 Cabang Moh Toha Bandung”. Skripsi--Universitas Komputer Indonesia Bandung. Bandung. 2010.
- Purbasari, Astika. “Perlindungan Konsumen Pengguna Jasa Asuransi Yang Mengalami Polis Akibat Penggelapan Angsuran Premi Oleh Agen”. Skripsi—Universitas Jember. Jember 2014.
- Puspitasari, Novi. “Model Proporsi Tabarru’ dan Ujrah Pada Bisnis Asuransi Umum Syariah di Indonesia.” *Jurnal Akuntansi dan Keuangan Indonesia*. Vol 9. No. 1. Juni 2012.
- S, Burhanuddin. *Aspek Hukum Lembaga Keuangan Syariah*. Yogyakarta: Graha Ilmu. 2010.
- Saniatusilma, Hifi. “Manajemen Resiko Dana Tabarru’ PT. Asuransi Jiwa Syariah Al-Amin *JESTT*. Vol 2. No. 12. Desember 2015.
- Sari, Dwi Nur Intan. “Analisis Sistem Peningkatan Polis, Penerimaan Pembiayaan Premi dan Klaim Upaya Meningkatkan Pengendalian Intern”. *Jurnal Administrasi Bisnis*. Vol 58. No 1. 2018.
- Soemitra, Andri. *Bank Dan Lembaga Keuangan Syariah*. Jakarta: Prenadamedia Group. 2009.

- Suganda, Asep Dadan. "Mengurangi Tingkat Risiko Dengan Manajemen Islam". *Jurnal Ekonomi Islam*. Vol 6. No. 2. Juli 2015.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods) Cetakan ke-8*. Bandung: Alfabeta. 2016.
- Sula, Muhammad Syakir. *Asuransi Syariah (Life And General) Konsep Dan Sistem Operasional*. Jakarta: Gema Insani. 2004.
- Supriyo. "Manajemen Risiko Dalam Perspektif Islam". *Jurnal Pendidikan Ekonomi UM Metr.*, Vol 5. No. 1. 2017.
- Surip. Staff Administrasi Teknik. Wawancara.
- Ulum, Miftachul. "Risiko Bisnis Dalam Pandangan Syariah". *Jurnal Ummul Qura*. Vol VIII. No. 2. September 2016.
- Zarlis, Jihanza Lamatuzakia. "Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Asuransi Kerugian Atas Terjadinya Polis Lapse oleh Perusahaan Asuransi". Skripsi-- Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Yogyakarta. 2015.
- Cahyadi, Edi. "Fenomena Asuransi Syariah Syari'ah". <https://spesialissyariah.wordpress.com/2011/07/25/fenomena-asuransi-syariah>
- Kompas.com. "Indonesia Potensial Jadi Pasar Asuransi Syariah". Dalam <https://ekonomi.kompas.com/read/2013/10/15/Indonesia-Potensial-Jadi-Pasar-Asuransi-Syariah>. Diakses pada 03 November 2018.
- Takaful Keluarga. "Profil Takaful Keluarga, Sejarah Singkat Takaful". <https://www.takaful.co.id>.
- Wikipedia. *E-banking*. <https://www.id.m.wikipedia.org>.